

**PENGARUH SUKU BUNGA, KUALITAS LAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMINJAM KREDIT USAHA RAKYAT
DI BANK BRI KRIAN,
SIDOARJO**

ARTIKEL ILMIAH

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen**



oleh :

**TAUPIK RAHMAN
NIM 2013210223**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

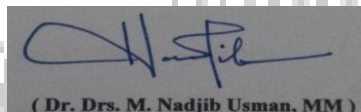
PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

N a m a : Taupik Rahman
Tempat, Tanggal Lahir : Barito Kuala, 31 Desember 1994
N.I.M : 2013210223
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
J u d u l : Pengaruh Suku Bunga, Kualitas Layanan, Dan *Word Of Mouth*
Terhadap Keputusan Nasabah Meminjam Kredit Usaha Rakyat
Di Bank BRI Krian, Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal:

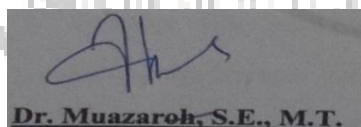


(Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM)

Dr.Drs. M.Nadjib Usman, MM.

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Tanggal:



Dr. Muazaroh, S.E., M.T.

Dr. Muazaroh, S.E., M.T.

**PENGARUH SUKU BUNGA, KUALITAS LAYANAN, DAN WORD OF MOUTH
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MEMINJAM KREDIT USAHA RAKYAT
DI BANK BRI KRIAN,
SIDOARJO**

TAUPIK RAHMAN
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : 2013210223@students.perbanas.ac.id
Graha Mutiara Indah, Gresik

ABSTRACT

The purpose of research was to determine effect of interest rates, service and Word Of mouth against the customer's decision KUR BRI Krian, Sidoarjo. The research titled "THE EFFECT OF INTEREST RATES, SERVICE QUALITY, AND WORD OF MOUTH DECISION ON BORROWING CREDIT BUSINESS PEOPLE IN BANK BRIKRIAN, SIDOARJO". The Populations of research customers Bank BRI Krian who use KUR. Sample use 74 respondents which were selected based on the sampling technique used purposive sampling technique. Methods of data collections using a questionnaire with skala likert. Data were analyzed using analisis validity, Reliability, Descriptive, Classical Assumptions test, Linear T test, and F Test. The research using SPSS 16. Based on the calculations and result that interest rates, service and word of mouth have a significant effect either simultaneously or partial.

Keyword :Interest Rates, Service Quality, Word Of Mouth, Decision On Borrowing KUR In Bank BRI Krian

PENDAHULUAN

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki kontribusi yang besar dalam perekonomian suatu negara, ketika perkembangan suatu industri perbankan baik, maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi suatu negara, di mana bank sebagai suatu lembaga keuangan yang berfungsi untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat luas guna meningkatkan stabilitas nasional ke arah peningkatan masyarakat yang sejahtera serta perekonomian yang lebih baik.

Berbagai upaya telah pemerintah lakukan untuk mendongkrak perekonomian Indonesia agar lebih baik lagi. Salah satu upaya pemerintah dengan memberikan tingkat suku bunga kredit yang rendah. Langkah tersebut dipilih mengingat bahwa masalah utama yang dihadapi dalam sektor perekonomian Indonesia adalah masih kurangnya pemanfaatan pemberdayaan dan pengembangan usaha perekonomian masyarakat terutama masyarakat kecil dan menengah dalam menjalankan usahanya. Menurut Presiden Joko Widodo suku

bunga Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Indonesia masih terlalu tinggi. Bunga KUR selama ini mencapai 22 persen, melihat kenyataan tersebut Presiden Jokowi tak hanya diam. Presiden

menetapkan program subsidi suku bunga KUR hingga 12 persen pada tahun 2015. Pada Tabel 1 akan dijelaskan mengenai realisasi dana KUR Nasional dari tahun 2013 sampai 2015

Tabel 1
REALISASI KUR DI INDONESIA
PERIODE 2013-2015

Keterangan	2013	2014	2015 *)
Total Outstanding KUR	649.345.000	740.938.000	302.320.000
Total KUR Nasional	Rp 46.559.177 juta	Rp 50.293.199 juta	Rp 22.772.931 juta
Pertumbuhan KUR Nasional		8,02%	-54,72%
NPL Total KUR Nasional		3,23%	6,09%
Jumlah Rekening	22.646.000	26.316.000	9.179.000

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan, Data diolah

*) : Agustus – Desember 2015

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Sidoarjo, kecamatan Krian memiliki luas wilayah 3.249,9 hektare, dengan jumlah desa sebanyak 19 desa dan memiliki jumlah penduduk 123.341 jiwa, sebagian besar penduduk krian bekerja sebagai pedagang dan pertanian, selain itu di Kecamatan Krian terdapat salah satu pasar yang besar, pasar tersebut menjadi sentral bisnis bagi pelaku bisnis maupun UMKM, sedangkan untuk jumlah kios yang ada di Pasar Krian jumlahnya mencapai 2249, hal tersebut tentu akan banyak pelaku bisnis yang membutuhkan tambahan dana guna mengembangkan usaha yang di jalankan. Pada kenyataannya mereka kesulitan di masalah permodalan yang dikarenakan banyak pesaing dan harga yang tidak stabil, sehingga mereka memerlukan tambahan dana guna mengembangkan usaha mereka agar terus bisa bertahan. Peran bank sangat penting untuk wilayah ini, dimana dengan adanya berita mengenai upaya pemerintah dalam membantu pelaku bisnis seperti penurunan suku bunga kredit di sambut baik oleh masyarakat tersebut, mereka merasa terbantu dengan adanya penurunan suku bunga itu, oleh karena itu bank BRI hadir

dengan perkembangan inovasi strategi yang membuat masyarakat tersebut lebih memilih meminjam di bank BRI. Pada tahun 2014 Agilwaseso meneliti dengan judul "*Effect of Services Quality, Interates Rate and The Location of The Credit Decision Making*". berdasarkan pada hasil pengujian diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan, suku bunga, dan lokasi terhadap keputusan pengambilan kredit, sedangkan dalam penelitian Muhammad Usman dan Nabeel Usman pada Tahun 2014 penelitian dengan judul "*Reasons and Causes that Prevent Customers from Buying Consumer Banking Products in Pakistan*" hasil pengujian diketahui bahwa peneliti menemukan empat dari lima variabel memiliki pengaruh negatif pada pelanggan yang meliputi tingkat suku bunga, layanan pelanggan, komplikai prosedural, keamanan pinjaman dan hanya satu variabel yang salah yaitu "Kurang kesadaran"

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan diatas, maka tentu saja terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam meminjam kredit, seperti kualitas layanan yang diberikan, dan informasi yang

beredar dari masyarakat mengenai suatu produk, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian di wilayah Krian dan sekitarnya dengan menggunakan 3 variabel yaitu variabel suku bunga, kualitas layanan dan *Word Of mouth*

RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Kredit

Dalam arti luas kredit diartikan sebagai sebagai kepercayaan. Begitu pula dengan bahasa latin kredit berarti "*credere*" yang artinya percaya. Maksud dari percaya bagi si pemberi kredit adalah ia percaya kepada si penerima kredit bahwa kredit yang disalurkaninya pasti akan dikembalikan sesuai perjanjian. Sedangkan bagi si penerima kredit merupakan penerimaan kepercayaan sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai dengan jangka waktu (Kasmir,2012:112). KUR adalah kredit/pembiayaan yang diberikan oleh perbankan kepada UMKM yang feasible tapi belum bankable. Maksudnya adalah usaha tersebut memiliki prospek bisnis yang baik dan memiliki kemampuan untuk mengembalikan. UMKM dan Koperasi yang diharapkan dapat mengakses KUR adalah yang bergerak di sektor usaha produktif antara lain: pertanian, perikanan dan kelautan, perindustrian, kehutanan, perdagangan besar eceran, dan jasa keuangan simpan pinjam.

Suku Bunga

Suku bunga merupakan salah satu indikator penting dalam kegiatan pemasaran jasa perbankan dan lembaga keuangan lainnya. Bunga bagi bank juga dapat di definisikan sebagai harga yang harus dibayar bank kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dan harga yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman).(Kasmir, 2012: 154).

Faktor utama yang mempengaruhi besar kecilnya penetapan suku bunga secara garis besar sebagai berikut :

- 1.Kebutuhan Dana.
- 2.Persaingan.
- 3.Kebijakan Pemerintah.
- 4.Target Laba yang diinginkan
- 5.Jangka Waktu.
- 6.Kualitas Jaminan.
- 7.Reputasi Perusahaan.
- 8.Produk yang kompetitif.
- 9.Hubungan Baik
- 10.Jaminan pihak ketiga.

Dalam menentukan besar kecilnya suatu bunga kredit yang akan dibebankan kepada debitur maka terdapat beberapa komponen yang diperhatikan komponen ini nantinya ada yang bisa di perkecil dan ada pula yang tidak yang meliputi

- 1.Total Biaya Dana
- 2.Laba yang diinginkan
- 3.Cadangan risiko kredit macet
- 4.Biaya operasi dan Pajak

Kualitas Layanan

Kualitas layanan diartikan sebagai "Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima" (Rambat Lumpiyoadi, 2013: 216).

Indikator Kualitas Layanan Rambat Lumpiyoadi (2013: 216) menyatakan untuk mengetahui layanan suatu perusahaan atau bank sudah baik atau belum, maka dapat diukur dengan beberapa indikator diantaranya:

- a. *Tangible*
- b. *Reliability*
- c. *Responsiveness*
- d. *Assurance*
- e. *Empathy*

Word Of Mouth

Kotler & Keller (2007:204) mengemukakan bahwa *Word Of Mouth* (WOM) atau komunikasi yang terjadi dari mulut ke mulut merupakan proses komunikasi yang berupa pemberian

rekomenadasi baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal.

Menurut Ali Hasan (2010:25) mengemukakan alasan yang membuat WOM dapat menjadi sumber informasi yang kuat dalam mempengaruhi keputusan pembelian yaitu:

1. WOM adalah sumber informasi yang independen dan jujur,
2. WOM sangat kuat karena memberikan manfaat kepada yang bertanya
3. WOM disesuaikan dengan orang-orang yang tertarik di dalamnya.
4. WOM menghasilkan informasi media informal.
5. WOM dapat mulai dari satu sumber tergantung bagaimana kekuatan influencer dan jaringan sosial
6. WOM tidak dibatasi oleh ruang atau kendala lainnya.

Keputusan Pembelian

Beberapa ahli mengemukakan seperti menurut Kuncoro dan Aditya(2010), bahwa keputusan nasabah dalam mengambil kredit merupakan dari dua pilihan atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan kredit, artinya bahwa nasabah tersebut dapat mengambil kredit karena mempunyai alternatif, keputusan mengambil kredit sangat penting, agar keputusan yang di ambil tidak adanya hambatan baik besar ataupun kecil, sehingga keputusan tersebut harus cermat dan sesuai tujuan yang sudah di rencanakan dari awal.

Menurut Kotler (2005:211), faktor faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit diantaranya

- 1) faktor pribadi
- 2) faktor psikologis
- 3) faktor sosial
- 4) faktor dari bank atau lembaga keuangan

Pengaruh Suku Bunga Terhadap Keputusan Meminjam Kredit

Menurut kasmir (2012:154) bahwa suku bunga merupakan salah satu indikator penting dalam kegiatan pemasaran jasa perbankan dan lembaga keuangan lainnya. Bunga bagi bank juga dapat di definisikan sebagai harga yang harus dibayar bank kepada nasabah dan harga yang harus dibayaroleh nasabah kepada bank.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Agilwaseso (2014) menyatakan bahwa hubungan yang terjadi antara suku bunga dengan keputusan meminjam kredit merupakan salah satu faktor yang menyebabkan apakah calon debitur bersedia untuk meminjam kredit atau tidak, Selain itu penelitian yang dilakukan Muhammad Usman dan Nabeel Usman dari hasil ini dapat diperoleh bahwa suku bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih produk perbankan. Berdasarkan penelitian mereka maka dapat disimpulkan semakin tingginya suku bunga kredit di suatu bank itu maka semakin tinggi pula resiko nasabah tidak jadi untuk meminjam dana, sehingga berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Suku bunga secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan meminjam Kredit Usaha Rakyat di bank BRI Krian, Sidoarjo

Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Keputusan Meminjam Kredit

Kualitas layanan diartikan sebagai “Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima” (Rambat Lumpiyoadi, 2013: 216). Pada saat ini dunia perbankan berlomba lomba memberikan layanan yang *excellent* kepada nasabahnya, dengan layanan lebih dan sesuai yang di harapkan oleh nasabah, sehingga membuat para nasabah enggan meninggalkan produk, beberapa penelitian yang dilakukan pada tahun 2014 Muhammad Usman dan Nabeel Usman melakukan penelitian yang menghasilkan

bahwa variabel suku bunga, layanan, jaminan terhadap pinjaman, prosedural terbukti berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembelian produk perbankan hal tersebut sama halnya yang di lakukan oleh Agilwaseso (2014) bahwa layanan mampu mempengaruhi keputusan nasabah dalam meminjam kredit dan membuat nasabah merasa loyal terhadap produk itu. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut

H2 : Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan meminjam Kredit Usaha Rakyat di bank BRI Krian,Sidoarjo

Pengaruh *Word Of Mouth* terhadap keputusan meminjam kredit

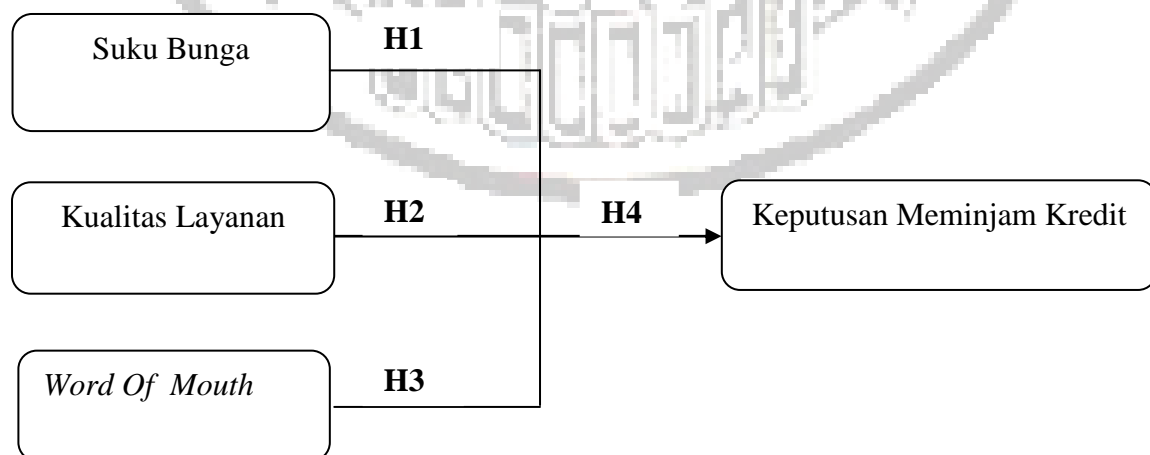
Menurut Ali Hasan (2010:25) mengemukakan alasan yang membuat WOM dapat menjadi sumber informasi yang kuat dalam mempengaruhi keputusan pembelian yaitu WOM adalah sumber informasi yang independen dan jujur, WOM sangat kuat karena memberikan manfaat kepada yang bertanya, WOM disesuaikan dengan orang-orang yang tertarik di dalamnya, WOM menghasilkan informasi media informal, WOM dapat mulai dari satu sumber tergantung

bagaimana kekuatan influencer dan jaringan sosial ,WOM tidak dibatasi oleh ruang atau kendala lainnya. Pada tahun 2014 Nawaz Ahmad melakukan penelitian, dimana hasil menunjukkan bahwa *Word Of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam melakukan pembelian, Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut

H3 : *Word Of Mouth* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan meminjam Kredit Usaha Rakyat di bank BRI Krian,Sidoarjo

Selain itu untuk mengetahui apakah suku bunga, kualitas layanan dan *Word Of Mouth* bersama sama memiliki pengaruh terhadap keputusan meminjam Kredit Usaha Rakyat dibank BRI Krian, Sidoarjo, maka penelitian ini di rumuskan sebagi berikut

H4 : Pengaruh Suku Bunga, Kualitas Layanan dan *Word Of Mouth* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan meminjam Kredit Usaha Rakyat di bank BRI Krian, Sidoarjo.Dari hasil penjabaran di atas maka dapat digambarkan alur hubungan yang terjadi dalam penelitian ini sebagai berikut



Gambar 1
Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang mempunyai pinjaman Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Krian, sedangkan untuk sampel dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki pinjaman Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Krian yang memenuhi kriteria sebagai responden. Adapun kriteria responden sebagai berikut:

1. Nasabah yang menggunakan KUR di Bank BRI Krian.
2. Batas usia minimal 19 tahun
3. Nasabah bertempat tinggal di Krian dan sekitarnya.
4. Nasabah yang pernah datang ke kantor Bank BRI Krian.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Metode Purposive Sampling*. Teknik sampling ini digunakan pada penelitian-penelitian yang lebih mengutamakan tujuan penelitian daripada sifat populasi dalam menentukan sampel penelitian (Burhan, 2013 : 118). untuk menentukan ukuran sampel pada regresi rumusan yang digunakan sebagai berikut :

$$N = 50 + 8 (m)$$

$$N = 50 + 8 (3)$$

$$N = 50 + 24$$

$$N = 74$$

Keterangan:

N = Jumlah Sampel

m = Jumlah variabel bebas

Jumlah responden yang diambil minimal sebanyak 74 responden

Data dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah melalui riset secara langsung dengan

menggunakan alat bantu berupa kuisisioner dengan cara sebagai berikut.

1. Memberikan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan.
2. Menjelaskan kepada responden bagaimana cara pengisian kuesioner tersebut.
3. Meminta responden untuk mengisi kuesioner.
4. Meminta responden untuk mengembalikan kuesioner yang telah diisi

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel dependen yaitu Keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di bank BRI Krian (Y).

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi

1. Suku bunga (X1)
2. Kualitas layanan (X2)
3. *Word Of Mouth* (X3)

Definisi operasional Keputusan Meminjam Kredit

Keputusan mengambil kredit adalah pendapat responden Bank BRI Krian atas suatu keputusan debitur (pihak peminjam dana) untuk melakukan proses peminjaman di suatu bank, yang mana bank akan mencatatnya dengan perjanjian yang sudah di tentukan berdasarkan prosedur yang berlaku di suatu bank itu sendiri. Adapun indikator yang di gunakan meliputi

1. Mencari Informasi tentang produk
2. Evaluasi akan produk yang digunakan
3. Keputusan pembelian
4. Perilaku paska pembelian produk

Suku Bunga

suku bunga merupakan pendapat responden Bank BRI Krian atas nilai yang harus di bayar oleh nasabah untuk produk tertentu atau besarnya jumlah suku bunga kredit yang di berikan oleh bank BRI kepada calon debitur (peminjam dana,

untuk mengukur variabel tingkat suku bunga, indikator yang digunakan adalah

1. Tingkat suku bunga yang telah ditentukan
2. Pinjaman bunga rendah
3. Tingkat suku bunga di dasarkan pada pasar

Kualitas layanan

Kualitas Layanan merupakan pendapat responden Bank BRI Krian mengenai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka terima. Indikator untuk mengukur variabel kualitas layanan, adalah

1. *Tangible.*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy.*

Word Of Mouth

Word Of Mouth merupakan pendapat responden Bank BRI Krian atas suatu komunikasi yang terjadi dari mulut satu orang ke mulut lainnya, dimana proses komunikasi tersebut akan memberikan suatu rekomendasi baik itu untuk satu orang ataupun kelompok terhadap suatu produk ataupun jasa yang telah mereka gunakan, untuk mengukur variabel *Word Of Mouth* indikator yang digunakan adalah

1. Menceritakan hal hal positif
2. Merekomendasikan kepada orang lain
3. Mengajak teman / keluarga untuk menggunakan

Alat Analisis

Dalam menguji pengaruh antara Suku Bunga, kualitas Layanan dan WOM terhadap Keputusan Nasabah meminjam Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Krian digunakan model regresi linear berganda. berikut adalah persamaan regresinya:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + ei$$

Y	:Keputusan Meminjam Kredit
X ₁	: Tingkat Suku Bunga
X ₂	: Kualitas Layanan
X ₃	: <i>Word Of Mouth</i>
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien korelasi
α	: Konstanta
ei	:Error(variabel pengganggu di luar variabel bebas)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini dibuat untuk menggambarkan karakteristik responden. Subyek penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan KUR di wilayah Krian dan sekitarnya. Dalam penelitian ini teknik penarikan sampel diambil dengan menggunakan teknik *Nonprobability Sampling*. Teknik *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel. Penyebaran kuesioner ini dilakukan selama 4 Minggu dengan menyebar 74 kuesioner dan kembali pula 74 kuesioner. Jumlah responden sebanyak tujuh puluh empat didapat dari membagikan kuesioner di pasar baru krian, pasar lama krian, teras Bank BRI Pasar Krian serta wilayah desa yang memiliki usaha.

Setelah mendapatkan data dari 74 kuesioner yang terkumpul, selanjutnya peneliti melakukan analisis sebagai pembahasan yang terkait dengan masalah penelitian yaitu Suku bunga, Kualitas Layanan dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan nasabah dalam meminjam KUR di Bank BRI Krian, Sidoarjo dengan menggunakan SPSS versi 16

TABEL 2
KRITERIA RESPONDEN

JENIS KELAMIN		
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	44	59,5
Perempuan	30	40,5
USIA		
Usia	Jumlah	Persentase
$19 \leq x \leq 24$ tahun	3	4,1
$24 < x \leq 30$ tahun	13	17,6
$30 < x \leq 35$ tahun	24	32,4
$35 < x \leq 40$ tahun	28	37,8
$40 < x \leq 45$ tahun	2	2,7
> 45 tahun	4	5,4
PENDIDIKAN		
Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA	28	37,8
Diploma	10	13,5
S1	10	13,5
S2	0	0
Lain Lain	26	35,1
PEKERJAAN		
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	0	0
PNS	3	4,1
Pegawai Swasta	2	2,7
Wiraswasta	69	93,2
Lain Lain	0	0
PENDAPATAN		
Pendapatan per Bulan	Jumlah	Persentase
$< \text{Rp. } 1.000.000$	0	0
$\text{Rp. } 1.000.000 < x \leq \text{Rp. } 5.000.000$	51	68,9
$\text{Rp. } 5.000.000 < x \leq \text{Rp. } 10.000.000$	23	31,1
$> \text{Rp. } 10.000.000$	0	0
TRANSAKSI		
Transaksi	Jumlah	Persentase
1 Kali	58	78,4
2 Kali	10	13,5
3 kali	6	8,1
4 Kali	0	0

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui disimpulkan bahwa, nasabah KUR Bank BRI Krian di dominasi oleh Laki laki dengan nilai persentase 59,5%. Apabila dilihat berdasarkan usia jumlah responden nasabah KUR bank BRI Krian di dominasi oleh responden berumur $35 < x \leq 40$ tahun dengan nilai persentase 37,8 %. Apabila dilihat berdasarkan pendidikan jumlah responden nasabah KUR bank BRI Krian di dominasi oleh masyarakat yang berlatar pendidikan SMA dengan nilai persentase 37,8%. Apabila dilihat berdasarkan usianya jumlah responden nasabah KUR bank BRI Krian yang dilihat berdasarkan jenis pekerjaan di dominasi oleh golongan Wiraswasta dengan nilai persentase 93,2%. Apabila dilihat berdasarkan pendapatan perbulan bahwa sebagian besar responden nasabah KUR Bank BRI Krian berpenghasilan Rp. 1.000.000,- $< x \leq$ Rp 5.000.000,-, dengan

nilai persentase 68,9%. Apabila dilihat berdasarkan transaksi rata rata nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank BRI Krian dalam melakukan transaksi dalam sebulan terakhir sebanyak 1 kali saja dengan nilai persentase 78,4%

Uji Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai variabel variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel Keputusan meminjam kredit, suku bunga, kualitas layanan dan WOM.

Kategori penilaian dibuat untuk mempermudah penilaian yaitu dengan membuat distribusi frekuensi interval kelas yang sama, Interval Kelas = (Nilai Tertinggi–Nilai Terendah) : Jumlah Kelas. Dengan demikian, pada penelitian ini didapatkan interval kelas sebesar $= (5-1) : 5 = 0,8$.

Tabel 3
KATEGORI MEAN VARIABEL BEBAS DAN TERIKAT

Nilai	Kategori	Interval
1	Sangat Tidak Setuju	$1 \leq X \leq 1,8$
2	Tidak Setuju	$1,8 < X \leq 2,6$
3	Ragu – Ragu	$2,6 < X \leq 3,4$
4	Setuju	$3,4 < X \leq 4,2$
5	Sangat Setuju	$4,2 < X \leq 5$

Berikut adalah uraian hasil uji deskriptif yang dilakukan pada penelitian ini

Tabel 4
HASIL TANGGAPAN RESPONDEN

Variabel	Mean	Kategori
Suku bunga	3,71	SETUJU
Kualitas Layanan	3,95	SETUJU
Word Of Mouth	3,51	SETUJU
Keputusan	3,71	SETUJU

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Suku Buinga

Tabel 4 menunjukkan tanggapan responden variabel suku bunga secara keseluruhan rata rata sebesar 3,71. Jika dikaitkan dengan panjang kelas pada tabel 3, maka dapat disimpulkan bahwa

responden menyatakan “setuju” terhadap seluruh indikator dalam variabel ini, berarti responden setuju dengan pernyataan pernyataan yang ada di dalam kuesioner. Hal tersebut dipengaruhi oleh jawaban responden setuju bahwa suku

bunga yang diberikan oleh Bank BRI Krian tidak memberatkan debitur.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan

Tabel 4 menunjukkan tanggapan responden variabel kualitas layanan secara keseluruhan rata rata sebesar 3,95 .Jika dikaitkan dengan panjang kelas pada tabel 3, maka dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan “setuju” terhadap seluruh indikator dalam variabel ini, berarti responden setuju dengan pernyataan pernyataan yang ada di dalam kuesioner. Hal dipengaruhi oleh jawaban responden yang setuju bahwa responden memperoleh informasi tentang produk sebelum melakukan peminjaman atau karyawan bank memberikan informasi ke nasabah ketika hendak melakukan peminjaman.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Word Of Mouth

Tabel 4 menunjukkan tanggapan responden variabel *Word Of Mouth* secara keseluruhan rata rata sebesar 3,51 .Jika dikaitkan dengan panjang kelas pada tabel 3, maka dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan “setuju” terhadap seluruh indikator dalam variabel ini,

berarti responden setuju dengan pernyataan pernyataan yang ada di dalam kuesioner. Hal ini dipengaruhi oleh jawaban responden yang setuju bahwa Produk KUR Bank BRI Krian sudah terbukti kualitasnya,dikarenakan informasi yang beredar dari masyarakat berpendapat demikian.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan meminjam

Tabel 4 menunjukkan tanggapan responden variabel keputusan meminjam secara keseluruhan rata rata sebesar 3,71 .Jika dikaitkan dengan panjang kelas pada tabel 3, maka dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan “setuju” terhadap seluruh indikator dalam variabel ini, berarti responden setuju dengan pernyataan pernyataan yang ada didalam kuesioner. Hal ini dipengaruhi oleh jawaban responden yang setuju bahwa responden dalam keputusan meminjam kredit di pengaruhi oleh layanan yang di berikan oleh Bank BRI Krian

Uji Asumsi Klasik

Pada tahap ini akan dijelaskan mengenai hasil uji analisis data yang meliputi uji Normalitas, Multikoleneritas, Autokorelasi dan Heteroskedastitas

Tabel 5
HASIL ANALISIS UJI NORMALITAS
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,95338926
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,065
	Negative	-,099
Kolmogorov-Smirnov Z		,852
Asymp. Sig. (2-tailed)		,462

a. Test distribution is Normal.

Dapat disimpulkan bahwa nilai Kolmogorov Smirnov Z adalah sebesar

0,852 dengan nilai signifikan 0,462.Hal ini menunjukkan bahwa model regresi ini

memiliki distribusi normal yang baik karena nilai signifikannya $> 0,05$.

Tabel 6
HASIL ANALISIS UJI MULTIKOLINEARITAS
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1,759	1,339		-1,314	,193		
WOM	,324	,082	,245	3,963	,000	,998	1,002
K.Layanan	,378	,048	,617	7,921	,000	,627	1,595
Suku Bunga	,380	,101	,294	3,772	,000	,628	1,593

Dapat disimpulkan bahwa variabel suku bunga, Kualitas layanan dan *Word Of Mouth* tidak terjadi gejala multikolinieritas, karena nilai dari masing-

masing variabel memiliki nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan memiliki nilai *VIF* ≤ 10 dan memiliki model regresi yang baik.

Tabel 7
HASIL ANALISIS UJI AUTO KORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,857 ^a	,734	,723	,974	1,731

Hasil Tabel 7 dijelaskan bahwa memiliki hasil Durbin Watson sebesar 1,731. Nilai tersebut akan dibandingkan pada nilai tabel Durbin Watson yang nilai signifikan α sebesar 5% dengan jumlah sample sebesar 74 dan jumlah variabel bebas 3, sehingga rumus yang sesuai adalah DU

$< D < 4 - DU = 1,7079 < 1,731 < 2,2921$, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 0 menyatakan tidak ada Autokorelasi positif atau negatif karena model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi

Tabel 8
HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	-.064	,149		-.429	,669			
Suku Bunga	-.019	,049	-.056	-.377	,708	-.053	-.045	-.044
K.Layanan	,002	,048	,007	,049	,961	-.038	,006	,006
WOM	,064	,034	,217	1,860	,067	,217	,217	,217

a. Dependent Variable: absRes

Dapat disimpulkan bahwa variabel suku bunga, kualitas layanan dan *Word Of Mouth* memiliki nilai signifikansi $> 0,05$

sehingga dalam penelitian ini semua variabel tidak terjadi Heterokedastisitas

Tabel 9
HASIL ANALISIS UJI SIMULTAN (F)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	183,011	3	61,004	64,356	,000 ^a
Residual	66,353	70	,948		
Total	249,365	73			

Dari tabel 9 dapat diketahui bahwa hubungan antar variabel Suku Bunga, Layanan dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Meminjam Kredit memiliki nilai signifikan 0,000 ($< 0,05$), yang

berarti bahwa secara bersama-sama variabel Suku Bunga, Kualitas Layanan dan *Word Of Mouth* berpengaruh secara bersama sama terhadap variabel Keputusan Meminjam Kredit

Tabel 10
HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,857 ^a	,734	,723	,974	,734	64,356	3	70	,000

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa besarnya Adjusted R Square adalah 0,723= 72,3%. Hasil ini berarti pengaruh variabel Suku Bunga, Kualitas Layanan dan *Word*

Of Mouth Keputusan Meminjam Kredit Usaha Rakyat Di Bank BRI Krian sebesar 72,3% dan sisanya 27,7% di pengaruhi oleh variabel lain

Tabel 11
HASIL ANALISIS UJI PARSIAL (t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	-1,759	1.339		-1.314	,193			
Suku Bunga	,380	,101	,294	3,772	,000	,667	,411	,233
K.Layanan	,378	,048	,617	7,921	,000	,786	,687	,488
WOM	,324	,082	,245	3,963	,000	,217	,428	,244

Uji t Variabel Suku Bunga

Variabel Suku Bunga memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana di bawah 0,05 dan nilai beta sebesar 0,380, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Suku Bunga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Meminjam Kredit.

Uji t Variabel Kualitas Layanan

Variabel Kualitas Layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana di bawah 0,05 dan nilai beta sebesar 0,378 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Meminjam Kredit.

Uji t Variabel *Word Of Mouth*

Variabel *Word Of Mouth* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana di bawah 0,05 dan nilai beta sebesar 0,324, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Word Of Mouth* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Meminjam Kredit.

Pembahasan

Pengaruh Suku Bunga Terhadap Keputusan Meminjam Kredit Usaha Rakyat Di Bank BRI Krian, Sidoarjo

Berdasarkan Tabel 11 hasil Uji Parsial (t) menyatakan bahwa variabel Suku Bunga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam meminjam Kredit Usaha Rakyat Di Bank BRI Krian ,Sidoarjo,

Hal ini dapat dipengaruhi dari hasil tanggapan responden pada kuesioner yang telah disebar, khususnya pada indikator SB1 dengan pernyataan “Suku Bunga KUR Bank BRI tidak memberatkan debitur”, namun ada sebagian responden

yang menjawab netral, dikarenakan mereka menganggap namanya kredit tetap memberatkan, meskipun bunga yang di berikan rendah.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Meminjam Kredit Usaha Rakyat Di Bank BRI Krian, Sidoarjo

Berdasarkan Tabel 11 hasil Uji Parsial (t) menyatakan bahwa Kualitas Layanan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Meminjam Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Krian, Sidoarjo

Hal ini dipengaruhi dari hasil tanggapan responden pada kuesioner yang telah disebar, khususnya pada indikator L4 dengan pernyataan “Karyawan Bank BRI memberikan Informasi tentang Produk”, dimana responden mendominasi jawaban setuju dengan pernyataan tersebut yaitu 42 orang, dapat dikatakan bahwa pegawai bank BRI selalu memberikan informasi tentang produk kepada nasabah, sehingga nasabah bisa mengerti tentang produk itu, dan tidak akan merasa terbohongi, bahkan mereka merasa terbantu dengan adanya informasi tentang produk yang disampaikan oleh pihak bank.

Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Meminjam Kredit Usaha Rakyat Di Bank BRI Krian, Sidoarjo

Berdasarkan Tabel 11 hasil Uji Parsial (t) menyatakan bahwa *Word Of Mouth* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Meminjam Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Krian,Sidoarjo, Hal ini dapat dipengaruhi dari hasil tanggapan responden pada kuesioner yang telah disebar, dimana responden mendominasi jawaban setuju pada pernyataan “KUR Bank BRI Sudah terbukti kualitasnya ".Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa pendapat seseorang tentang produk KUR sudah terbukti kualitasnya,secara garis

besar informasi dari mulut ke mulut bersifat penyampaian yang positif.

Pengaruh Suku Bunga, Kualitas Layanan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Meminjam Kredit Usaha Rakyat Di Bank BRI Krian, Sidoarjo

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa besarnya R Square adalah 0,723 = 72,3%. Hasil ini berarti pengaruh variabel Suku Bunga, Kualitas Layanan dan *Word Of Mouth* Keputusan Meminjam Kredit Usaha Rakyat Di Bank BRI Krian sebesar 73,4% dan sisanya 29,7% di pengaruhi oleh variabel lain

Berdasarkan Tabel 9 hasil Uji Simultan (F) menyatakan bahwa Hasil uji F yang dilakukan oleh peneliti pada variabel suku bunga, kualitas layanan, dan *Word Of Mouth* dapat dijelaskan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Meminjam Kredit artinya Keputusan nasabah meminjam Kredit Usaha Rakyat di Krian Sidoarjo dipengaruhi oleh ketiga variabel yaitu variabel suku bunga, kualitas layanan, dan *Word Of Mouth*. Sehingga ketika suatu bank memberikan suku bunga yang rendah, lalu dilengkapi dengan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah serta informasi yang beredar tentang kualitas dari produk KUR itu sendiri menyebabkan masyarakat akan memilih atau melakukan peminjaman Kredit Usaha Rakyat di bank BRI Krian, Sidoarjo.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dari pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat di peroleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian, Sidoarjo

2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian, Sidoarjo
3. *Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian, Sidoarjo
4. Suku bunga, kualitas layanan dan *Word Of Mouth* bersama sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah meminjam kredit usaha rakyat di Bank BRI Krian, Sidoarjo

Keterbatasan

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan dan kekurangan yang menjadi hambatan bagi sipeneliti. Adapun keterbatasan penelitian dijabarkan di bawah ini

1. Pengumpulan data yang memerlukan waktu lama untuk mendapatkan data dari responden yang memiliki KUR di Bank BRI Krian, Sidoarjo, sehingga tidak bisa mengolah data dengan tepat waktu
2. Pengisian yang dilakukan oleh responden tidak bisa maksimal dikarenakan tergesa gesa dan ada pelanggan yang ingin membeli.
3. Keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peneliti dalam menyebar kuesioner, dimana membagi waktu penyebaran, tugas kuliah dan usaha di rumah

Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka peneliti akan memberikan saran ataupun masukan untuk dipertimbangkan. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti diantaranya :

1. Bagi Perusahaan
Bank BRI harus mampu mempertahankan strategi yang sudah di terapkan selama ini, karena dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah KUR khususnya sudah menerima dengan baik semua layanan ataupun suku bunga

yang di berikan,informasi yang ada di masyarakat juga baik, dimana mereka mengenal KUR Bank BRI terbukti Kualitasnya dan mudah ketika dalam membayar,kedepannya Bank BRI sebaiknya lebih mempermudah dalam proses peminjaman kredit,namun juga harus mempertimbangkan Prinsip 5C.Bank BRI juga harus memberikan inovasi inovasi baru agar nasabah KUR pada Bank tersebut terus meningkat dan memberikan layanan yang lebih agar nasabah menjadi loyal.

2. Bagi Peneliti Lain

Adapun saran bagi peneliti lain yang ingin mengangkat topik ini sebaiknya di perhatikan variabel variabel lainnya seperti Presepsi nasabah, Lokasi serta Promosi. Selain itu karena KUR adalah Progam Pemerintah maka akan ada kebijakan kebijakan baru yang diterapkan seperti tingkat suku bunga yang di berikan, ataupun syarat dalam pengajuan, sehingga peneliti harus memperbarui informasi yang ada, dimana informasi tersebut bisa di lihat di internet ataupun datang ke bank yang bersangkutan.

DAFTAR RUJUKAN

- Agilwaseso.2014. "Effect of Services Quality, Interates Rate and The Location of The Credit Decision Making".*Journal Of Social and Political Science*
- Ahmad M. Zamil. 2011. "The Impact Of Word Of Mouth on The Purchasing Decision of the Jordania Consumer" *Research Journal Of Internasional Studies-Issue 20,Pp 24-29*
- Ali Hasan.2010. *Marketing* dari mulut ke mulut *Word Of Mouth*.Yogyakarta : Presindo
- Anwar Sanusi.2011.*Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Budi Santoso, Totok dan Sigit Triandaru, 2006, *Bank dan Lembaga KeuanganLainnya*, Edisi kedua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Burhan, Bungin .2013. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi: Format format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi Manajemen dan Pemasaran*. Jakarta:Kencana
- Fatemeh Faramarzpour dan Alireza Mahmoudzadeh 2015. "The Effect of Marketing of Bank Services on Customers Preference of Privae Banks: Case Study of Mellat and Tejerat Banks in Khorasan Razavi Privince". *International Journal of Management, Accounting and Economics* Vol 2, No.3, March, 2015
- Imam Ghozali.2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Kasmir, 2012.*Dasar Dasar Perbankan*, edisi revisi, cetakan 10 Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler dan Keller,2005. *Manajemen Pemasaran 1. Edisi kedua*. Jakarta: PT.Indeks
- ,2007. *Manajemen Pemasaran 1. Edisi kedua*. Jakarta: PT.Indeks
- ,2010. *Manajemen Pemasaran 1. Edisi kedua*. Jakarta: PT.Indeks
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1*. Edisi ke dua belas. PT.Indeks, Jakarta.
- Kuncoro dan Adithya (2010), Faktor faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam meminjam kredit di bank BRI (I.S.E.I), volume 1 nomor 2 pp.132 –145
- Liputan6.com (Jakarta).28 Desember 2015,hal 5.
- Malayu S.P. Hasibuan, 2002, *Dasar-dasar Perbankan*, Cetakan kedua, Penerbit,Bumi Aksara, Jakarta

- Nawaz,A. Vveinhardt, J.& Ahmed, R. R. 2014.Impact of Word of Mouth on Consumer Buying Decision .*European.Journal of Business and Management*, 6(31).
- Rambat Lumpiyoadi, (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Penerbit Salemba Empat,Depok
- Rivai,Vaithzal, dkk, 2007 .*Bank and Financial Institution Management*, edisi 1.Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, 2009:10. “*Bank dan Lembaga KeuanganLain*”. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Suhardjono, 2004, *Manajemen Perkreditan Usaha Kecil dan Menengah*, Penerbit UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Syofian Siregar. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*.Jakarta.PT. Bumi Aksara
- Tatik Suryani. 2013, *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Edisi 1. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Usman, M., & Ghouri, N. T. 2014. Reasons and Causes that Prevent Customers from Buying Consumer Banking Products in Pakistan. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 4(2), 549.
- Van Voorhis C.R.W. & Morgan B.L., 2007, Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Sizes. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 3 (2):43 -50.